Lettre d'information de l'Office de Tourisme d'Autun et de l'Autunois

N° 1 - janvier 2013

Sommaire

L'édito.....1
-> *La démarche qualité* 1
-> *Les éditions* 2
-> *Eductour*.....2
-> *Boutique*.....2
-> *L'activité groupes*.....2
-> *A propos de la saison 2012*...2
-> *Salons 2013*.....2
-> *La nouvelle marque..* 4
L'agenda 4
Les perles de l'accueil.....4

L'édito

Une nouvelle année débute… L'occasion pour l'Office de Tourisme d'Autun et de l'Autunois (OTAA) de lancer sa première lettre d'information.
Celle-ci concrétise un tournant dans notre volonté d'établir un véritable lien permanent et durable avec vous : les élus du territoire et les professionnels ou acteurs concernés par le tourisme dans l'Autunois.
Au travers de ce document, nous vous transmettrons des informations concernant les missions effectuées par les différents services de l'Office de Tourisme.
Des chiffres, des bilans mais aussi des anecdotes, des petites news agrémenteront cette lettre d'information qui vous sera transmise deux fois par an.
Toute l'équipe se joint à moi pour vous souhaiter une bonne saison touristique… et une bonne lecture !

Marc Gauthey - président

Zoom sur

-> La démarche qualité

Avec le soutien de la Fédération Régionale des Offices de Tourisme (FROTSI) et de l'Union Départementale des Offices de Tourisme (UDOTSI), l'OTAA s'est engagé dans la démarche qualité en 2006. Après de nombreux aléas, le dossier est relancé en 2012 , conformément au Plan Stratégique de Développement Touristique (PSDT), en vue de l'obtention de la marque courant 2013.
Stratégiquement, le choix d'**acquérir la Marque Qualité Tourisme©** reflète avant tout la volonté d'améliorer les services de l'OTAA au profit des clients.
Cette démarche vise également à augmenter la fréquentation du territoire et à favoriser de meilleures retombées économiques dans les équipements touristiques, l'OTAA se positionnant ainsi comme référent qualité auprès de ses partenaires locaux.
Le souhait de s'inscrire dans la durée dans une démarche qualité passe par des règles de fonctionnement rigoureuses. Pour être maîtrisée, l'organisation doit être formalisée en conformité avec les attentes des clients : ainsi l'OTAA doit écrire son propre mode d'emploi appelé « Manuel Qualité » et l'appliquer.
L'OTAA a mis en place les outils suivants :

- le « Manuel Qualité »
- les « Fiches d'instruction » : elles formalisent les pratiques pour l'exécution des tâches quotidiennes, elles permettent également l'intégration plus rapide des nouveaux entrants
- les « Modèles » : ce sont des supports d'enregistrement et de traçabilité
- les « Indicateurs qualité » : ce sont les instruments de mesure du système qualité : ils permettent d'évaluer le niveau de qualité perçu par les visiteurs, ils sont une aide à la décision et à la mise en place de nouvelles actions ou d' actions correctrices. Ils sont analysés tous les trimestres.

Prochaines étapes :

- Fin de la rédaction des différents outils
- La création du Groupe de Travail Local Qualité (GTLQ)
- Audit du système qualité avec la FROTSI et UDOTSI
- Audit et certification

Vite dit

-> Les éditions 2012

Le plan de ville
22 700 distribués
Le guide hébergement - restauration
8 200 distribués
Le guide pratique
2 000 distribués
Le magazine Tourisme & Découverte
24 550 distribués

Canaux de diffusion :
- accueil
- prestataires
- partenaires
- réseaux OTSI
- salons

Pour la **diffusion des brochures**, l'OTAA travaille en partenariat avec la ville d'Autun, Bibracte et Alésia.
Il participe aux **5 bourses d'échanges** de documentation organisées de mi-mars à mi-avril :
- Bourse d'échanges de la Saône-et-Loire
- Bourse d'échanges de la Côte d'Or
- Bourse d'échanges de la Nièvre
- Bourse d'échanges de l'Yonne
- Bourse d'échanges du PNR du Morvan

Pour les hébergeurs-restaurateurs de la CCA un marché aux éditions a été organisé le 14/04/2012. Les prestataires pouvaient ainsi récupérer la documentation de l'OTAA pour leurs clients et déposer la leur.
L'opération sera renouvelée en 2013.

Les éditions 2013 sont en cours de mises à jour. Parution fin janvier / début février.

Petites news

-> Eductour

Qu'est-ce qu'un éductour ?
L'éductour est un terme technique utilisé par les professionnels des Offices de Tourisme.
Il s'agit de visites et d'informations sur le terrain proposées par les OT pour les prestataires touristiques ou leur personnel qui sont en contact direct avec les visiteurs.

A quoi ça sert ?
- A améliorer sa connaissance de l'offre touristique du territoire. En effet, ces accueils personnalisés sur un site permettent de découvrir de nouveaux lieux ainsi que des produits touristiques souvent de manière privilégiée.
- A promouvoir au mieux la destination.
- A créer du lien entre les différents prestataires et découvrir des activités complémentaires à leur propre offre.

En mai 2012, un éductour a été organisé par l'OTAA : une quinzaine de prestataires étaient présents et ont ainsi pu découvrir les trésors du fonds ancien de la bibliothèque communautaire ainsi que les différentes possibilités de visites.
Nous remercions Mme Cattane, Conservatrice de la bibliothèque de l'Autunois, de nous avoir accueillis aussi chaleureusement.

Un nouvel éductour va être programmé au printemps 2013 : venez nombreux !

-> La boutique

Nos visiteurs viennent chercher des cartes postales, souvenirs à petit prix et ouvrages en rapport avec la Bourgogne.

L'OTAA sélectionne les produits de sa boutique en fonction de critères précis, selon les différentes familles d'articles :
- **la librairie** : des ouvrages sur Autun, tout particulièrement et d'une manière plus élargie sur la Saône-et-Loire, le Morvan, la Bourgogne, les époques gallo-romaines et médiévales ainsi que des ouvrages pédagogiques.
- **la carterie, les topoguides** sont essentiellement axés sur l'Autunois, les communautés de communes environnantes, le Morvan et la Saône-et-Loire.
- **les souvenirs et textiles** sont des objets qui représentent la Bourgogne et les valeurs qu'elle incarne.
- **Les produits de bouche**, sont des produits issus exclusivement de la production locale (Autun, Morvan, Bourgogne) et répondent aux critères de la filière courte. Nos produits de bouche sont labellisés « Morvan Terroirs ».

-> La billetterie

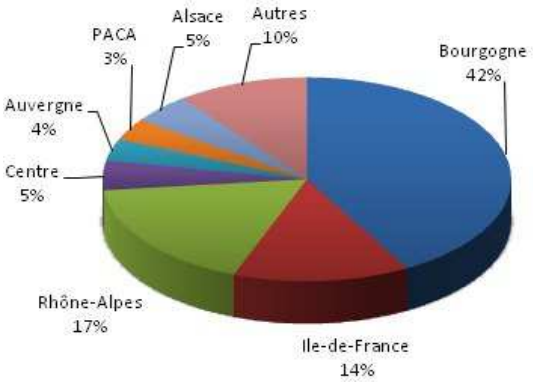
La billetterie propose des concerts et spectacles tout au long de l'année (11 pour 2012), ainsi que les billetteries de visites guidées de la ville en saison et celle du site de Bibracte.

Vite dit

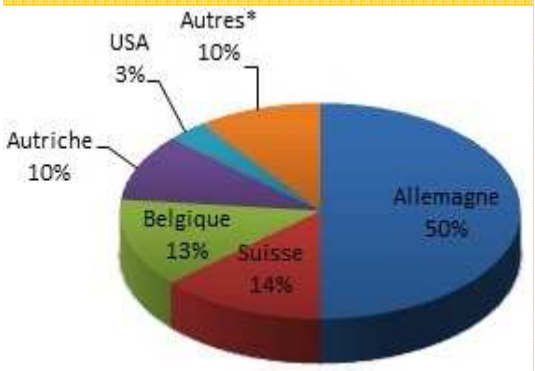
-> L'activité groupe

Il s'agit d'une mission complémentaire de l'OTAA.
Elle permet de générer un chiffre d'affaires sur le territoire.
Le service commercial travaille principalement **la clientèle de groupes constitués,** même s'il propose quelques offres pour les individuels.
Une personne est employée à plein temps sur ce poste.
Bilan de l'activité groupes 2012 **:**
117 groupes soit 3409 personnes

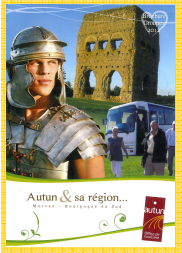
Répartition de la clientèle française



Répartition de la clientèle étrangère



2012 : création d'une brochure groupe



500 diffusées

- Sur demande des professionnels ou des responsables groupe
- Auprès de 400 autocaristes : selon le PSDT : Bourgogne, Rhône-Alpes et Ile de France

L'édition 2013 est en cours de mises à jour.

Petites news

-> A propos de la saison 2012

Fréquentation aux comptoirs :
près de **16 800 contacts**, ↗ **2% par rapport à 2011.**

- 13 500 contacts au centre-ville
- 3 300 contacts au Point Information cathédrale

Soit près de 32 000 personnes accueillies par notre équipe.
5 000 appels téléphoniques ont été traités, ↗ **35% par rapport à 2011.**
83 demandes par courriers.
Fréquentation www.autun-tourisme.com : **43 750 visites, stable par rapport à 2011**

-> La carte pass 2012

A la demande de plusieurs prestataires touristiques, nous avons élaboré une nouvelle formule du Pass en 2012. Diffusé gratuitement aux touristes à l'OTAA et chez les partenaires de l'opération, ainsi que chez plusieurs hébergeurs du territoire, il permettait au détenteur de bénéficier d'avantages et de réductions chez les prestataires partenaires.
Une vingtaine de partenaires ont accepté de jouer le jeu : pas de droit d'entrée pour eux, l'intégralité du coût de l'édition étant supporté par l'OTAA. Seul reste à leur charge le coût de la réduction ou de l'avantage en cas de consommation de la prestation.
Malgré un très faible retour en nombre de consommation, le retour des partenaires sont plutôt positifs : ils voient l'opération comme un outil de communication avant tout et souhaitent, pour beaucoup, continuer l'opération.

-> Les salons en 2013

Conformément aux axes définis par le PSDT, l'OTAA cherche à développer les partenariats lui permettant de communiquer plus lisiblement et plus visiblement à l'extérieur. Ainsi, les salons en 2013 seront sous le signe du « rapprochement ».

Comme en 2011 et 2012, l'OTAA travaille avec les 3 autres sites emblématiques de l'Archéologie en Bourgogne (Bibracte, Alésia et Pays Châtillonnais) : nous serons présents sur un espace commun pour la 3ème année consécutive au **Salon des Vacances de Bruxelles du 31 janvier au 4 février.**

Grâce à un développement continu des relations avec les autres offices de tourisme de Saône-et-Loire, des accords ont pu être trouvés pour être présents ensemble sur plusieurs salons nationaux. Ainsi, nous serons présents au **Salon Mahana à Lyon du 15 au 17 février** et au **Salon Map** (ex Mondial du Tourisme) **à Paris du 21 au 24 mars.**

Enfin, grâce au Pays de l'Autunois-Morvan, nous serons également présents au **Salon du Randonneur à Lyon du 22 au 24 mars**, avec les 3 autres offices du territoire : Couches, Epinac et Etang-sur-Arroux. Nous participerons à ce salon sur un stand départemental, en association avec l'Agence de Développement Touristique de Saône-et-Loire et d'autres partenaires.

L'agenda

>> du 9 février au 3 mars
Patinoire éphémère
Parc des Expos L'Eduen, Autun

>> 17 mars
Rando VTT Le Morvandiau

>> du 20 au 23 mars
Festival de musique de chambre
Théâtre municipal, Autun

>> 6 avril
Cyclosportive,
La Grande-Verrière

>> les 6 & 7 avril
Fête du Livre
Hall de l'Hôtel de Ville, Autun

>> du 23 au 26 mai
Festival de théâtre amateur
Théâtre municipal, Autun

>> les 25 & 26 mai
« Arts et Fleurs »
La Roseraie, la Celle-en-Morvan

>> du 25 mai au 2 juin
Expo photo « l'armée romaine en marche »
Halle d'Hallencourt, Autun

Lettre d'information n°1
Lettre d'information biannuelle de l'Office de Tourisme d'Autun et de l'Autunois
Directrice de publication : Nathalie Cadet
Rédaction - conception - réalisation : équipe OTAA
Crédits photos : Ville d'Autun, D. Thévenin - OTAA

Zoom sur

-> Une nouvelle marque

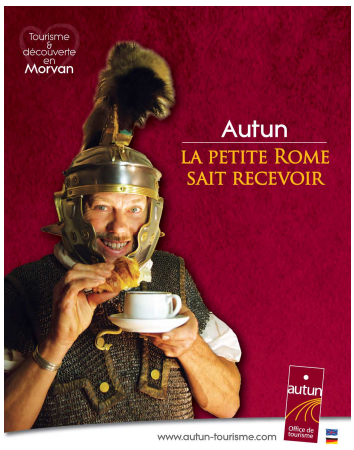
Dans le PSDT élaboré en 2011, nous avions décidé de créer une communication de destination touristique pour le territoire (fiche action n° 7). Chaque année, l'Office de Tourisme fait évoluer sa charte graphique afin de construire une image pour le territoire :

- En 2011, nous avions choisi de positionner le territoire comme une destination familiale, mêlant culture et nature en équilibrant la valorisation de l'ensemble du territoire Autun et Autunois-Morvan
- En 2012, nous avions affirmé l'époque gallo-romaine comme locomotive du territoire en affichant un jeune romain en couverture de notre collection
- En 2013, nous confirmons notre choix : notre romain est aujourd'hui plus vrai que nature, grâce à l'aimable patronage de la Légion VIII Augusta. Débarquant de l'An 15 avant J-C., il découvre avec stupéfaction la qualité de l'accueil en Autunois.

Notre territoire, fortement associé à la Bourgogne et au Morvan, se tourne résolument vers cet objectif qui fait déjà toute la différence entre les différentes destinations touristiques : qualité des infrastructures bien sûr mais pas seulement. Au-delà de l'aspect purement technique des offres touristiques, ce sont surtout la convivialité et la chaleur humaine qui sont priorisées.

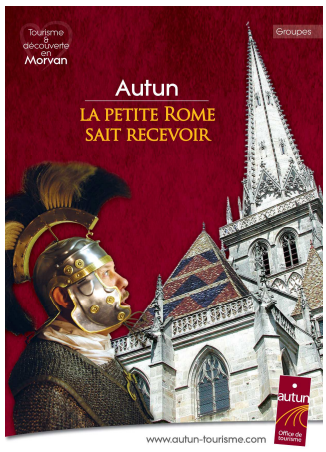
Autun – la Petite Rome sait recevoir !

Autun et son patrimoine gallo-romain, locomotives du territoire, drainent derrière eux toute l'offre touristique du territoire : le Morvan et la Bourgogne, évoqués en couverture, sont ensuite largement représentés à l'intérieur des documents.



Magazine
Tourisme & Découverte

Guide
hébergement-restauration



Brochure
groupes

Les perles de l'accueil

Un visiteur entre à l'office. Une pile de plans est disposée sur le comptoir d'accueil, juste devant lui. Il s'adresse à la conseillère touristique et lui demande « Pour un plan de ville, je dois m'adresser où ? »

Un visiteur rentre au Point Info face à la cathédrale. « Bonjour Madame, je cherche la cathédrale Saint-Lazare »…

Un touriste hollandais se disputait avec sa femme au comptoir de l'office. Il a pris peur quand il s'est rendu compte que Maaike, notre saisonnière, est elle-même hollandaise : « Vous avez donc tout compris ce que j'ai dit à ma femme ? » Aïe !